



کیفیت زندگی کاری

تعهد سازمانی و انگیزش شغلی

www.ketab.ir

نویسنده:

لیدا خوشنام

سرشناسه	:	خوشنام، لیدا، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	:	کیفیت زندگی کاری: تعهد سازمانی و انگیزش شغلی/نویسنده لیدا خوشنام.
مشخصات نشر	:	تهران: ندای کارآفرین، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	:	۱۱۲ ص.
شابک	:	978-600-482-334-0
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۱۰۵ - ۱۱۲.
موضوع	:	کیفیت زندگی کاری
موضوع	:	Quality of work life
موضوع	:	انگیزش در کار
موضوع	:	Employee motivation
موضوع	:	تعهد سازمانی
موضوع	:	Organizational commitment
رده بندی کنگره	:	۶۹۵۵HL
رده بندی دیویی	:	۴/۱۱۱
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۶ ۲۱۱/

نام کتاب	:	کیفیت زندگی کاری: تعهد سازمانی و انگیزش شغلی
نویسنده	:	لیدا خوشنام
صفحه آرا	:	اکرم ملک نژاد
طراح جلد	:	آرش جهانی
تیراژ	:	۱۰۰۰ نسخه
نوبت چاپ	:	اول ۱۳۹۸
قیمت	:	۱۹۰۰۰ تومان
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۴۸۲-۳۳۴-۰



تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخررازی، نبش کوچه انوری، پلاک ۲۹

تلفن تماس: ۶۶۴۰۲۷۲۲

WWW.NedayeKarafarin.ir

فهرست مطالب

۷.....	مقدمه.....
۱۱.....	فصل اول: کیفیت زندگی کاری.....
۱۲.....	چرایی بهبود کیفیت زندگی.....
۱۳.....	تعریف زندگی.....
۱۳.....	تعریف کیفیت.....
۱۴.....	تعریف کیفیت زندگی.....
۱۵.....	تعریف کیفیت زندگی کاری.....
۱۹.....	تعریف امری: کیفیت زندگی کاری.....
۲۰.....	تعریف هیأتی: کیفیت زندگی کاری.....
۲۳.....	تعریف نقش متعال کار.....
۲۳.....	تاریخچه کیفیت زندگی کاری.....
۳۰.....	کیفیت زندگی کاری از دید تئوریسینهای مدیریت.....
۳۴.....	چالش‌های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری.....
۳۷.....	فصل دوم: تعهد سازمانی.....
۳۷.....	تعاریف و ابعاد نگرشی تعهد سازمانی.....
۳۸.....	مبانی نظری تعهد سازمانی.....
۳۹.....	عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی.....
۵۷.....	فصل سوم: انگیزش شغلی.....
۵۷.....	انگیزش.....
۵۷.....	تعریف انگیزش.....
۶۱.....	عوامل سه گانه انگیزش.....
۶۱.....	نظریه‌های انگیزش.....
۶۴.....	نظریه‌های معاصر انگیزش.....
۶۴.....	نظریه‌های محتوایی یا غیر شناختی.....
۸۱.....	تفاوت انگیزش و هدف.....
۸۱.....	انگیزش و تأکید بر تفاوت‌های آدمی.....
۸۲.....	خصوصیات افراد با انگیزه.....
۸۳.....	مشخصات افراد بی انگیزه.....
۸۴.....	نتایج مثبت با انگیزه بودن کارکنان.....
۸۵.....	انگیزه‌های کارساز.....

۸۵	اسلام و انگیزش.....
۸۵	صفات مدیران برای ایجاد انگیزش.....
۸۹	رابطه انگیزش شغلی با تعهد سازمانی (انگیزش در سازمان).....
۹۰	مدیریت انگیزش در سازمان‌ها.....
۹۱	انگیزش و کاربرد آن‌ها در سازمان.....
۹۵	تعهد سازمانی و انگیزش کارکنان از منظر پژوهشگران.....
۱۰۵	منابع.....

www.ketab.ir

مقدمه

بی‌تردید، کارکنان هر سازمان مهم‌ترین سرمایه‌های آن سازمان محسوب می‌شوند که نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کنند. به این منظور زندگی سازمانی و زندگی شخصی لازم و ملزوم یکدیگرند. بدون شک بارزترین یافته مشترک تمامی مطالعاتی که طی دهه‌های اخیر در حوزه سازمان و مدیریت انجام شده است، تأکید بر نقش بی‌همتای «نیروی انسانی» است. تا جایی که گفته‌اند: امروزه دیگر کارکنان به سازمان‌ها وابسته نیستند، بلکه درواقع این سازمان‌ها هستند که به کارکنان خود وابسته‌اند. (دراکر^۱، ۲۰۷۸). به گفته «سیمون کونژ^۲» برنده جایزه نوبل در سال ۱۹۷۱ در رشته اقتصاد «۱۰ درصد از توسعه در کشورهای صنعتی به دلیل بهبود زمینه‌های انسانی، مهارت، کاردانی، تعهد، انگیزه، ... بوده است. ظرفیت‌های انسانی در مقابل سرمایه، عامل نخست در فرآیند توسعه بوده‌اند».

بر این اساس هم‌زمان با افزایش نقش هوش، خلاقیت و تعهد نیروی انسانی در بقا و رشد سازمان‌ها، نیروی انسانی متخصص که دراکر از آن به عنوان «کارکنان یقه طلایی^۳» یاد می‌کند، از جایگاه و منزلت سازمانی ویژه‌ای برخوردار شده‌اند. به این ترتیب متخصصان و نظریه‌پردازان سازمان و مدیریت نیز تلاش نموده‌اند تا نظریه‌ها و ساختارهای سازمانی را به نحوی بازنگری و اصلاح نمایند تا متناسب با جایگاه و منزلت مذکور باشد. یکی از نظریه‌های سازمانی متعددی که برای نیل به هدف فوق در دهه‌های اخیر مطرح شده است، مفهوم «کیفیت زندگی کاری^۴» است. درواقع نظریه کیفیت زندگی کاری از یکسو عوامل مؤثر بر رشد و توسعه سازمانی را موردتوجه و تحلیل قرار می‌دهد و از سوی دیگر راهکارهای افزایش بهره‌وری کارکنان و سازمان‌ها را عرضه می‌نماید. کیفیت زندگی کاری یک فرهنگ و

1- Drucker

2- Simon Kunj

3- Golden Collar Workers.

4- Quality of work life (Q.w.L)

نگرش است که در آن کارکنان در کانون توجه قرار گرفته و با فراهم نمودن زمینه‌ها و امکانات رشد و ارتقاء، امکان توسعه اجتماعی و درنهایت افزایش رفاه عمومی را مقدور می‌سازد.

کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می‌شود. در گذشته فقط بر زندگی شخصی کارکنان تأکید می‌شد، اما امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان تبدیل شده است. بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت گرایانه از منابع انسانی است. بر این اساس، استفاده‌ی مطلوب از منابع انسانی متکی به تدوین استراتژی‌های منابع انسانی (امکانات رفاهی، درمانی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، اهمیت شغلی، توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و ارزیابی) و اقدام‌هایی است که برای صیانت جسم، روح و حفظ کرامت انسانی کارکنان انجام می‌گیرد. از آنجاکه بین اقدام‌های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی مستقیمی وجود دارد از این رو، حیات دوباره بخشیدن به کارکنان، از راه ارتقای کیفیت زندگی کاری، کلید موفقیت هر سازمان بشمار می‌رود، (پرداختچی و جزایری، ۲۰۰۷). رضایت نداشتن کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه‌ی کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آن‌ها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است، اما این مسئله‌ای پیچیده است زیرا تفکیک و تعیین این که چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است (سلطانی، ۲۰۰۶). همچنین رضایت‌مندی شغلی و انگیزش شغلی از عوامل تعهد سازمانی^۱ به حساب می‌آیند و باهم ارتباط معناداری دارند.

امروزه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی^۲ و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان‌ها و شرکت‌ها، بزرگ بر عهده داشته است. برنامه‌های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان‌ها یک رویکرد درون‌گرو و گسترده می‌باشد این بدین معنی است که نیروی انسانی کارکنان نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. بنابراین میل بالاراده انجام کار یا انگیزش عامل اساسی در ایجاد تلاش‌ها و فعالیت‌های فرد یا افراد است. انگیزش یکی از ابزارهای مهم در القای کارکنان برای تولید، نتیجه مؤثر و کارآمد و خلق محیط کاری مثبت و اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌های پیش‌بینی‌شده است. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بررسی، کنترل و شناسایی تمام جنبه‌های تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری، کار پیچیده‌ای می‌باشد (والتون، ۱۹۷۳). در یک

1- Organizational Commitment

2- Man power

نظرسنجی بین‌المللی که در کشورهای مختلف انجام گردیده، ۱۰۴۰۰ نفر از کارکنان سازمان‌های مختلف مورد سؤال قرار گرفتند.

مهم‌ترین انتظارات این افراد از محیط کارشان را می‌توان در ۵ مورد زیر خلاصه نمود:

۱ - برقراری تعادل بین کار و زندگی شخصی

۲ - داشتن شغلی که واقعاً لذت بخش باشد

۳ - داشتن احساس امنیت و تأمین آینده

۴ - داشتن حقوق و دستمزد مناسب

۵ - داشتن همکاران خوب

در اکثر کشورها، مورد اول یعنی توانایی برقراری تعادل بین کار و زندگی شخصی، مهم‌ترین عامل رضایت از محیط کار است. در تمامی کشورها فاصله قابل‌توجهی بین آنچه کارکنان می‌خواهند و آنچه به دست می‌آورند وجود دارد؛ به‌خصوص در مورد پرداخت حقوق، تعادل بین کار و زندگی شخصی را تأمین نمی‌کند.

ریچارد-ای- والتون در آنگوی^۱ بود برای کیفیت زندگی کاری هشت شاخص در نظر گرفته است که عبارت‌اند از:

پرداخت منصفانه و کافی^۲، محیط کاری ایمن و بهداشتی^۳، یکپارچگی و انسجام اجتماعی^۴، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم^۵، وجود تنوع و چالش برای در سازمان^۶، تأثیر فضای کلی زندگی کاری^۷، توسعه قابلیت‌های انسانی^۸ و وابستگی اجتماعی زندگی کاری^۹.

بنابراین کیفیت زندگی کاری نتیجه ارزیابی^{۱۰} فرد از مقایسه آرزوها، انتظارات و خواسته‌های خود با آنچه در واقعیت ملاحظه می‌نماید، می‌باشد.

کاهش بازدهی و بهره‌وری کارکنان مشکل اکثر مدیران سازمان‌ها است که ذهن آنان را در جستجوی راه‌حل اساسی برای این معضل پیچیده، مشغول کرده است. بررسی پیامدهای عدم زندگی کاری مطلوب می‌تواند معلمان را به‌شدت به تفکر مجدد در مورد جهت‌گیری‌های ارزشی خود و مطابقت دادن آن‌ها با مدل‌های جدید رفتار سازمانی که توفیقات نوام فردی و سازمانی، توسعه و بهسازی شخصی را ترغیب و تشویق می‌کنند، رهنمون سازد.

1- Richard - E - Waiton

2- Fair and adequate pay

3- safe and healthy work environment

4- social integrity and integrity

5- providing opportunities for continued growth and security

6- the existence of legality in the organization

7- the impact of the general working space

8- the development of human capabilities

9- social affiliation of working life